بسم الله الرحمن الرحيم

إدارة الجودة الشاملة

المحاضرة ١١

أنظـــمة
الـ (ISO)

ماذا نعني بالــــ (ISO)

ماذا نعني بالــــــ (ISO)

-هي المنظمة العالمية للتقييس International Organization for Standardizaton

جاء اختصارها (iso) اعتمادا على الكلمة اليونانية ISOS والتي تعني متساوي Equal.

وفي مجال المواصفات تعني ISO تساوي الشيء بالمقارنة مع المواصفة.

ماذا نعني بالـــــ (ISO)

- منظمة الـــ (iso):
- هي منظمة دولية غير حكومية تعمل على وضع المعايير، تأسست في مدينة جنيف بسويسرا في شهر فبراير ١٩٤٧م.

وهي ليست جزء من الامم المتحدة، تضم في عضويتها أكثر من ٩٠ هيئة تقييس وطنية.

ماذا نعني بالـــــ (ISO)

- كافة المواصفات الصادرة عن المنظمة اختيارية مع أن الكثير من الدول تعتبرها مواصفات وطنية لها.

ماذا نعني بالــــــ (ISO)

- منظمة الـ (Iso) غير مسؤولة عن التحقق من مدى مطابقة ما ينفذه المستخدم للمواصفات مع متطلبات هذه المواصفة.

- تحدد المواصفة (ISO 9001) متطلبات نظام ادارة الجودة والتي تهدف لضمان استمرار تقديم المنتج أو الخدمة ضمن شروط معينة تضمن تحقيق وتحسين رضا العملاء.

نظام العضوية في الـ (ISO):

- عضوية الايزو مفتوحة لمراكز المواصفات الوطنية او المشابهة والتي تُعد مسئولة عن توحيد المواصفات في بلادها (عضو واحد لكل بلد).

- كل عضو له صوت واحد مهما كان حجم وقوة اقتصاد البلاد.

نظام العضوية في الـ (ISO):

العضوية كالآتي:

عضو عامل: الذي لديه مقعد دائم في الجمعية العمومية يشارك في اللجان وفي إعداد المعايير وله حق التصويت

يطلق عليهم اسم أعضاء "P".

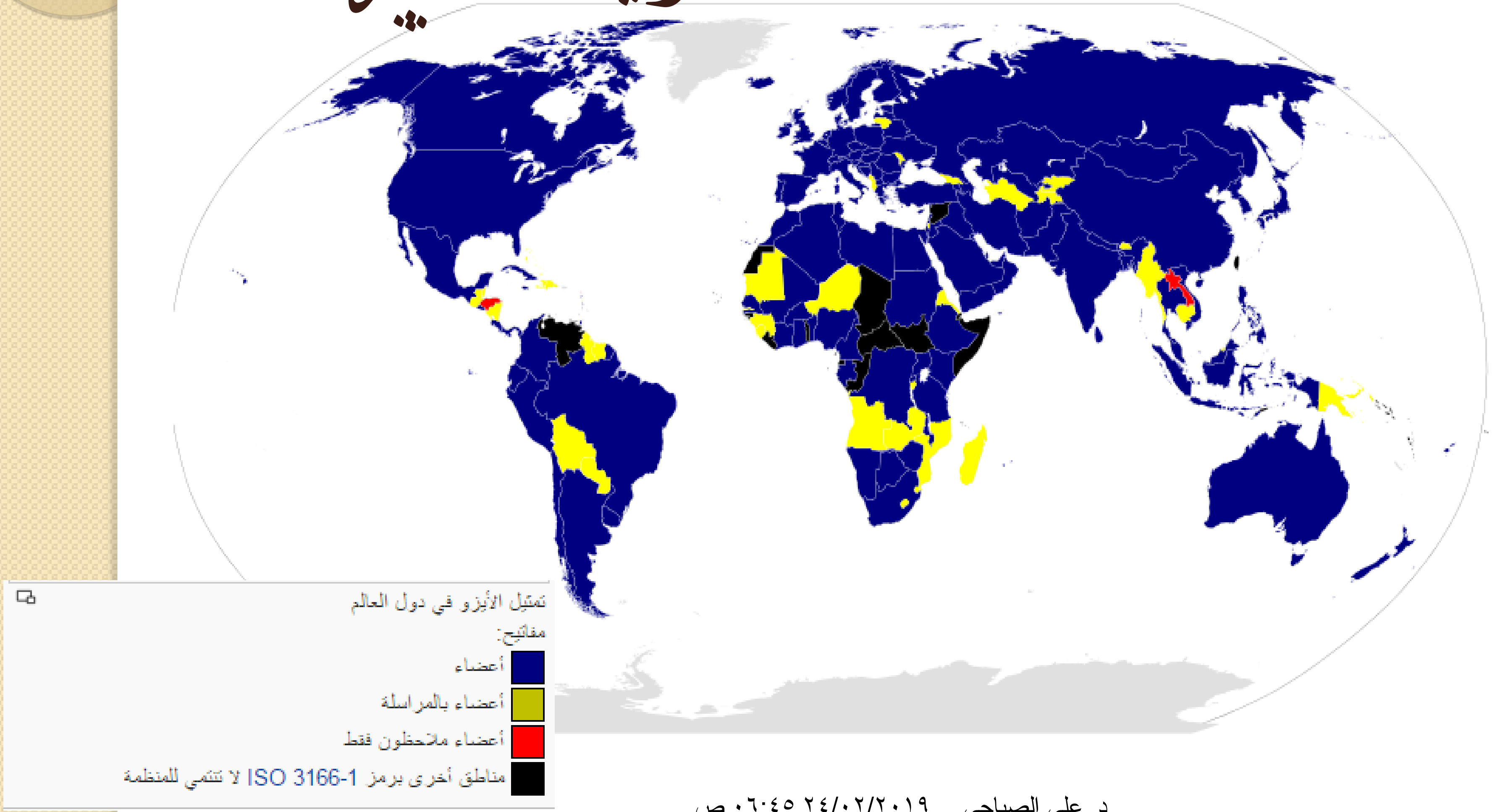
عضو مراسل: الدول التي لا تمتلك منظمة للمواصفات والمعايير ويعمل بصفة مراقب في اللجان وليس له حق التصويت أو المشاركة في إعداد المعايير والمواصفات.

عضو مشارك: للدول ذات الاقتصاديات الضعيفة (الاقل نموا) ولكن يمكن لهم متابعة تطور المعايير والحضور للجمعية العامة بصفة مراقب.

يطلق عليهم "O"

International Organization for Standardization

أعضاء المنظمة الدولية للمعايير



International Organization for Standardization

المنظمة الدولية للمعايير

الاختصار	ISO
تاريخ التأسيس	23 شباط 1947
الاهتمامات	المعايير الدولية
المقر	جنيف، سويسرا
منطقة الخدمة	جميع أنحاء العالم
العضوية	165 عضوا
اللغات الرسمية	الإنجليزية والفرنسية والروسية
الموقع الإلكتروني	www.iso.org

نظام الـ (ISO)

- المواصفات مبنية على الاجماع الدولي .
- يتم تطوير المواصفات عن طريق لجان فنية رئيسية وفرق عمل.
- عدد الاعضاء قد يصل إلى اكثر من ١٢٠ عضوا.

- <u>ومنهم من قال : لدى المنظمة ١٦٥ عضوا وطنيا، من مجموع ١٩٥ بلدا في العالم.</u>
- يتكون فريق العمل من مجموعة من خبراء تم ترشيحهم من هيئات المواصفات الوطنية أو من المؤسسات المشاركة في الايزو.

مثل (اتحاد الصناعة وغيرها).

فلسفة
إصدارات المواصفة الدولية
ISO 9001

فلسفة إصدارات الآيزو:

الإصدار الأول: 1987

ISO 9000 : 1987

ISO 9001 : 1987

ISO 9002 : 1987

ISO 9003 : 1987

المبنية على فلسفة **الفحص النهائي**

الآيزو 1987 بحسب إصداره يتضمن نموذج ضمان الجودة

المؤسسات التي يتركز نشاطها في التصميم والتطوير والإنتاج والتركيب، والخدمة تطبق الواصفة

ISO 9001 : 1987

في الإنتاج والتركيب، وتقديم الخدمات

ISO 9002 : 1987

في التفتيش النهائي والاختبار

ISO 9003 : 1987

الإصدار الثاني: 1994

ISO 9000 : 1994

أكد على ضمان الجودة عن طريق اتخاذ **إجراءات وقائية** بدلا من مجرد فحص المخرجات النهائية للمؤسسة.

تركز المواصفة الدولية (ISO 9004) على تقديم **إرشادات** عملية لتطبيق نظام إدارة الجودة من أجل تحقيق النجاح المستدام للمنشأة في ظل بيئة معقدة كثيرة المتطلبات، دائمة التنوع والتغيير .

ومن الجدير بالذكر فإن المواصفة (ISO 9004) لا تستخدم في منح الشهادات ولا في الأغراض التنظيمية .

الإصدار الثالث: 2000

ISO 9001 : 2000

يجمع بين المعايير الثلاثة ISO 9001 و ISO 9002 و ISO 9003

في وحدة واحدة هي ISO 9001 .

الإصدار 2000 يسعى إلى إجراء تغيير جذري في التفكير الواقعي

وقد اتخذت هذه المواصفة **منهج العملية فلسفة لها .**

العملية

العملية: هي مجموعة من الأنشطة التي تستخدم الموارد وتكون إدارة هذه الأنشطة بأسلوب يسمح تحويل المدخلات إلى مخرجات. ومن الممكن أن يكون مخرج عملية ما مدخلاً لعملية تالية.

إن ضمان فاعلية أداء المنشآت من **خلال** تحديد وإدارة العمليات

منهج العملية

- تطبيق نظام من العمليات داخل المنشأة
- تحديد العمليات والتداخلات بينها
- إدارة العمليات لتحقيق المنتج المرغوب فيه

تحسين الفعالية للعملية عبر مقاييس الأداء

الإصدار الرابع: 2008

ISO 9001 : 2008

وفي نوفمبر عام ٢٠٠٨ قامت المنظمة الدولية بإصدار الإصدار الرابع للمواصفة الدولية(ISO 9001)

حيث تم إجراء بعض التعديلات التي شملت فقط على إعطاء بعض التوضيحات لبعض المتطلبات دون تغيير جذري في المتطلبات المحددة في إصدار **ISO 9001 : 2000**

الإصدار الخامس: 2015

ISO 9001:2015

ISO 9001 : 2015

حيث تم إدخال تعديلات جوهرية من أبرزها تبني وتفعيل

التفكير المبني على إدارة المخاطر

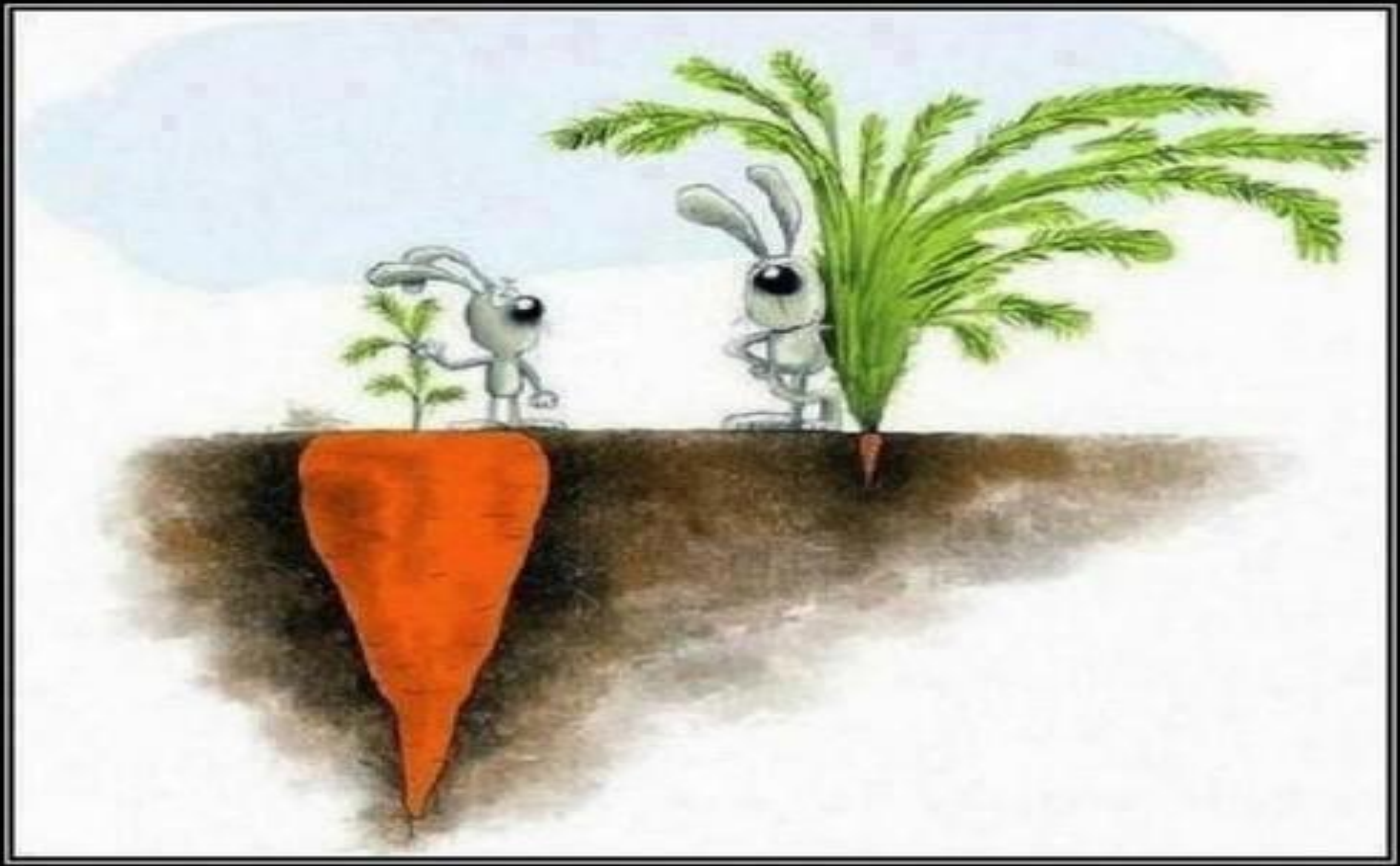
زيادة فاعلية ودور الإدارة العليا

الإصدار 2015

ISO 9001 : 2015

- هذا الاصدار يعد المحور الأساسي الذي تقوم عليه المؤسسات خصوصاً بعد تركيزه على:
  1. تعزيز مبدأ القيادة.
  2. إدارة المخاطر.
  3. استمرارية الأعمال.
- مما يسمح للمؤسسات بمواءمة توجهاتها الاستراتيجية مع نظام الإدارة المطبق بهدف تحسين الأداء.
- فلضمان استمرار الأعمال بنجاح يجب التأكيد على أن تقوم المؤسسات بتحقيق متطلبات العملاء بشكل دائم.

وهذا ما يقدمه المعيار الدولي لإدارة الجودة آيزو ٩٠٠١:٢٠١٥



أهمية أنظمة إدارة الجودة.

تحتل أنظمة الجودة أهمية كبيرة من حيث أنها:

- تدعم القدرة التنافسية للمنظمات في الأسواق المحلية والعالمية.
- ISO أصبحت مقياس للمنافسة في تنفيذ المشاريع على المستوى المحلي والعالمي بل وأصبحت المنظمات والدول لا تتعامل الا مع منظمات حاصلة على ISO.
- تمكن المنظمات من البقاء والاستمرار في ظل المتغيرات العالمية المختلفة.
- ISO تفرض على الشركات معايير دقيقة لتوثيق نظم إجراءات العمل
- زيادة الاهتمام العالمي بالمواصفة الدولية ISO 9001 لأهميتها
- ISO تعد ضمانا لكل الأطراف بأن لدى الشركة نظام إداري كفوء وفعال
- ISO تسهم في تحقيق التنمية الاقتصادية للبلد باعتبارها أحد أدوات التنمية المتواصلة

فوائد ومميزات أنظمة الآيزو:

١. إرضاء أكبر لحاجات ورغبات الزبائن المتزايدة باستمرار.
٢. الاستغلال الأمثل للموارد الوطنية على أكمل وجه.
٣. تحسين الإنتاج كماً ونوعاً.
٤. خفض التكاليف.
٥. ملائمة العرض للطلب ورفع وتيرة التسويق.
٦. تحسين بيئة العمل.
٧. زيادة الإنتاج.
٨. زيادة معدل الطلب ما يزيد من أرباح الشركة.
٩. زيادة الأمان في العمل.
٠١. زيادة فرص التصدير.
١١. رفع الميزة التنافسية.
٢١. زيادة الوعي بين العاملين داحل الشركة
٣١. الاعتراف الدولي.
٤١. أخرى.

الخطوات العشر للوصول إلي الآيزو ٩٠٠١ والتحسين المستمر

الخطوات العشر للوصول إلي الآيزو ٩٠٠١ والتحسين المستمر

الخطوة الأولي: إنشاء بنيان «تنظيم» مساعد.

الخطوة الثانية: تحديد سياسة وأهداف الجودة.

الخطوة الثالثة : إنشاء خطة العمل.

الخطوة الرابعة: عمل برنامج توعيه وتنفيذه.

الخطوة الخامسة: تحديد العمليات التي يشملها النظام.

الخطوات العشر للوصول إلي الآيزو ٩٠٠١ والتحسين المستمر

الخطوة السادسة: اختيار أصحاب العمليات

الخطوة السابعة: تحليل العمليات وإنشاء خرائط التدفق

الخطوة الثامنة: تصميم وإنشاء الوثائق

الخطوة التاسعة: تنفيذ نظام الجودة ، وإجراء المراجعات

الخطوة العاشرة: التسجيل للآيزو وصيانة النظام والارتقاء للتحسين المستمر.

أولا : إنشاء البنيان المساعد.

البنيان المساعد هو التنظيم الذي سوف يقوم بإنشاء النظام ويشمل:

١. لجنة الجودة / مراجعات الادارة

يرأسها رئيس مجلس الإدارة أو نائبه

وتقوم بالإشراف ومتابعة أنشطة إنشاء النظام وتذليل الصعاب وتوفير الموارد وحل الخلافات بين الأقسام والإدارات.

٢. ممثل الادارة

أحد أفراد الادارة العليا مسئول عن:

- إنشاء النظام بما يتطابق مع مطالب المواصفة.
- عرض أداء النظام علي لجنة الجودة / مراجعات الادارة.
- حلقة اتصال بين المنظمة والجهات الخارجية فيما يخص النظام.
- ينسق العمل داخل المؤسسة أثناء إنشاء النظام.

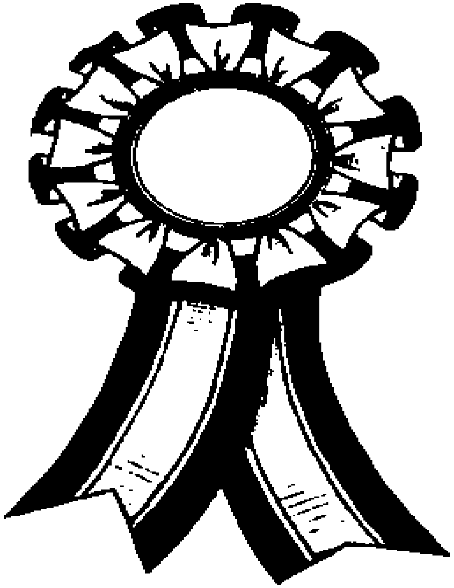
ثانيا: تحديد سياسة وأهداف الجودة.

أحد متطلبات آيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠٠٠. متعلقة بنشاط المنظمة.

تنص علي الالتزام بالجودة والتحسين المستمر، تُراجع بصفة دورية، يوقعها رئيس المنظمة.

ثالثا : إنشاء خطة العمل.

يجب إعداد خطة عمل تحتوي على الأنشطة التي يجب تنفيذها حتي الحصول علي شهاد الـ (Iso)



رابعا : عمل برنامج توعيه وتنفيذه:

يجب عمل خطة توعيه محدد بها عدد الندوات والحاضرون والتوقيتات للتدريب كالآتي:

* التوعية بالجودة ونظام الجودة العالمي للآيزو ٩٠٠١/٢٠٠٠.
* دور كل فرد في نظام الجودة.
* توعية العاملين أولا بأول بمدي التقدم الذي حدث في برنامج العمل من أجل الحصول علي الشهادة.

خامسا : تحديد العمليات التي يشملها النظام.

تقسم المنظمة إلي مجموعة من العمليات التي تعبّر عن أقسام المنظمة المتعددة.

تصمم هذه العمليات بحيث تكون مدخلاتها لا تحتوي علي تكرارات أو فجوات وتتسق مدخلاتها مع مخرجاتها.

سادسا : اختيار أصحاب العمليات.

* صاحب العملية: هو ممثل الوظيفة أو القسم الذي تنفذ به معظم أنشطة العملية. يجب اختيار أصحاب العمليات من العاملين المميزين الراغبين في العمل وأن يكون لديهم الوقت الكافي لإنشاء عملياتهم وتوثيقها وحضور اجتماعات الفريق.

* صاحب العملية: مسئول عن تحديد بداية العملية ومدخلاتها والأنشطة التي تشملها ومخرجاتها وتنسيقها مع العمليات الأخرى.

سابعا : تحليل العمليات وإنشاء خرائط التدفق.

تعد من المراحل المهمة وتستغرق وقت أطول وتنفيذها بطريقة سليمة من شأنه أن يجعل تنفيذ باقي الخطوات أسهل ويتم فيها:

* تحديد الغرض من العملية ومجالها ومدخلاتها ومخرجاتها والأنشطة التي تتم بها ورسم خريطة تدفق للعملية.

ثامنا : تصميم ،إنشاء الوثائق.

من خلال اجتماعات أصحاب العمليات يتم مناقشة خرائط التدفق لتنسيقها مع بعضها وتحديد أنشطة كل عملية ثم يتم تدريبهم علي كتابة الوثائق.

وبعد التدريب يتم كتابة الاجراءات والتعليمات.

تاسعا : تنفيذ النظام ومراجعته.

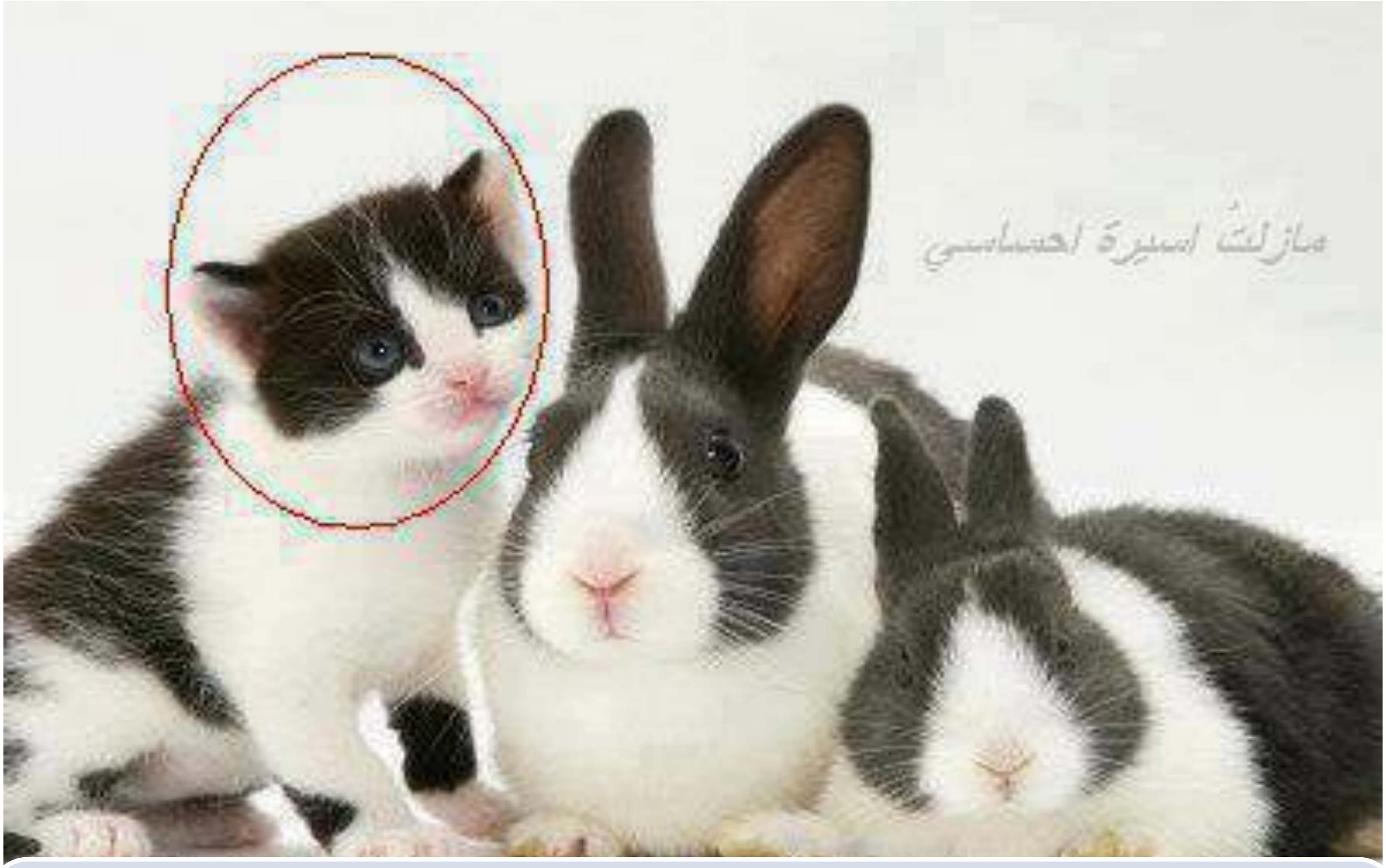
- بعد كتابة الاجراءات والتعليمات يتم <u>توثيقها</u> وإصدارها وشرحها للعاملين <u>وتنفيذها</u>.
- بعد تنفيذ النظام <u>تجري عملية المراجعات</u> الداخلية لاكتشاف أوجه عدم التطابق وتصحيحها وتستمر المراجعات بصفة مستمرة.

* إلي جانب المراجعات الداخلية تنفذ مراجعات الادارة من أجل تذليل الصعوبات وتدبير الموارد وإظهار فرص تحسين النظام.

عاشرا : التسجيل للآيزو وصيانة النظام.

نتيجة للجهود الصادقة والمستمرة التي بذلت في الخطوات السابقة يصبح لا مفر من الحصول علي الشهادة.

لقد أنجزت المنظمة نظام للجودة يتطابق مع متطلبات المواصفات العالمية ومراجعته وتأكدت أنه يلبي كل المتطلبات وأصبح الحصول علي التسجيل أمر طبيعي.


مازلت اسيرة احساسي

المراجعات الداخلية لنظام الجودة

مراجعة نظام الجودة:

١. المراجعة ، ما هي ولماذا؟
٢. أنواع المراجعة وأعماقها.
٣. إنشاء وظيفة المراجعة.
٤. خطة المراجعة.
٥. تحديد الموارد.
٦. المراحل الرئيسية للمراجعة.

ما هي المراجعة؟

- تعريف المراجعة.

اختبار مستقل ومنظم ومخطط له لتحديد ما إذا كانت أنشطة الجودة والنتائج تتطابق مع ما هو مخطط له وتنفذ بفاعلية أم لا.

ما هي المراجعة؟

آيزو ١٠٠١١ مواصفة بها إرشادات لمراجعة نظام الجودة وتتكون من:

الجزء الأول : المراجعة.

الجزء الثاني : مؤهلات المراجعين.

الجزء الثالث : إدارة خطة المراجعة.

لماذا تجري المراجعات؟

*توفر أدلة ملموسة عن أداء النظام.

*مطلب من مطالب آيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠٠٠.

*من أجل المحافظة علي فاعلية نظام الجودة.

*توفر فرصة لتحسين النظام.

*يمكن استخدامها في المراجعة علي موردينا.

أنواع المراجعة وأعماقها

- يوجد عمقان للمراجعة:

١. مراجعة نظام.
٢. مراجعة تطابق.

- مراجعة النظام تعني عمل اختبار عريض لنظام الجودة للتأكد من:

١. أنه يتبع ما جاء بدليل الجودة.
٢. أن الاجراءات والتعليمات تم إصدارها وتستخدم.
٣. أنه يلبي متطلبات المواصفة.

أنواع المراجعة وأعماقها

- **مراجعة التطابق** تعني عمل اختبار عميق للأنشطة مقابل ما جاء بالإجراءات والتعليمات من أجل:

١. تحديد مدي تطبيق الاجراءات والتعليمات.
٢. تحديد فرص تحسين الأنشطة ووثائق النظام.

أنواع المراجعة وأعماقها

- المراجعات الداخلية (عادة ما تكون مراجعة تطابق) وتسمي (مراجعة الطرف الأول)

وهي مراجعة بواسطة المؤسسة علي نظامها من أجل التأكد من أن نظام الجودة ينفذ كما جاء بإجراءات العمل وتعليمات التشغيل وأن النظام يعمل بكفاءة.

- المراجعات الخارجية (مراجعة الطرف الثاني)

اختبار لنظام الجودة الحالي أو المتوقع للموردين ، ومقاولي الباطن ، الوسطاء والمرخص لهم لتحديد أو التأكد من أن لديهم المقدرة علي تحقيق ما هو مطلوب منهم.

أنواع المراجعة وأعماقها

- مراجعات التقييم مقابل مواصفات محددة (مراجعة طرف ثالث)

تنفذ بواسطة جهة خارجية مستقلة ، أو قانونية لتقييم مدي تطابق نظام الجودة مع موصفات محددة.

أسباب المراجعات

- المراجعات الداخلية:

١. لصيانة النظام والمحافظة عليه.
٢. أحد مطالب الآيزو ٩٠٠١ لسنة ٢٠٠٠.

- المراجعات الخارجية:

لأننا نحتاج من وقت لآخر لأن نتأكد من أن نظم جودة موردينا أو الحاصلين علي رخصة تصنيع لمنتجاتنا أو مقاولي الباطن قادرين علي تلبية متطلباتنا.

أسباب المراجعات

- مراجعات التقييم مقابل مواصفات محددة:

الغرض منها هو تقييم مدي تطابق نظام مؤسسة ما مع مواصفات محددة بواسطة طرف ثالث.

نموذج رقم : ١ مراجعات   شركة : --------------

خطة المراجعات الداخلية

م	العملية المراجع عليها	السنة	٢٠٠x																٢٠٠y							
		الشهر	٩				١٠				١١				١٢				١				٢			
		الاسبوع																								

التاريخ: التوقيع: يعتمد التوقيع

المفتاح
- مراجعة مخططة
- مراجعة تم تنفيذها
- مراجعة تم قفلها
- مراجعه غير مخطط

نموذج رقم : ٢ مراجعات   شركة : ----------------

إخطار بالمراجعة (للمراجع)

إلي: ....

يرجي التكرم بالعلم بأنه تم تعيينك (مراجع / كبير مراجعين) للمراجعة الداخلية (المخططة / الغير مخططة) الآتية:

رقم المراجعة:

العملية المراجع عليها:

تاريخ المراجعة:

أعضاء فريق المراجعة:

قائد فريق المراجعة:

الوثائق المتعلقة بالمراجعة:

مسئول المراجعات:

التاريخ:

التوقيع:

:

نموذج رقم : ٣ مراجعات شركة : ------------------

إخطار بالمراجعة (للمراجع عليه)

إلي:..

يرجي التكرم بالعلم بأنه طبقا لخطة المراجعة / سوف يتم المراجعة علي نظام الجودة طرفكم طبقا للآتي:

١. العملية المراجع عليها:
٢. رقم المراجعة:
٣. تاريخ المراجعة:
٤. أعضاء فريق المراجعة:
   أ- كبير المراجعين:
   ب- المراجعين:
٥. برنامج المراجعة:

م	القسم	التوقيت		المراجع	ملاحظات
		من	إلـى		
١					
٢					

كبير المراجعين:
التاريخ:
التوقيع:

غلاف قائمة تحقق

الاجـــــــــــراء : --

نـوع المراجعـة: --

إعداد (المراجـع) : --

التوقيــع

(   )

التاريخ :   /   /

نموذج رقم : ٥ مراجعات　　　　شركة : ------------------

قائمة التحقق رقم

م	رقم البند	المتطلبات	موقف تطابق النشاط	التعليق / الملاحظات

نموذج رقم : ٦ مراجعات　　　　شركة : ------------------

طلب إجراء تصحيحي

رقم الطلب: --

رقم المراجعة: ------------------------ تاريخ المراجعة: ------------------------

العملية المراجع عليها: --

المراجع: --

ممثل العملية: --

عدم التطابق: --

توقيع ممثل العملية ------------------------------ توقيع المراجع --------------------

---

سبب عدم التطابق --

تويقع ممثل العملية ------------------------------ التاريخ --------------------

---

الاجراءات التصحيحية والمانعة --

تاريخ إستكمال الاجراءات التصحيحية والمانعة ------------------------ توقيع ممثل العملية --------------------

---

المتابعة --

تاريخ المتابعة ------------------------------ تاريخ قفل الطلب --------------------

توقيع المراجع --------------------

نموذج رقم : ٧ مراجعات شركة : ------------------

تقرير مراجعة داخلية

رقم المراجعة: --

تاريخ المراجعة: --

فريق المراجعة

	الجلسة الافتتاحية	الجلسة الختامية
١- ---------------- (رئيس)	١- ----------------	١- ----------------
٢- ---------------- (عضو)	٢- ----------------	٢- ----------------
٣- ---------------- (عضو)	٣- ----------------	٣- ----------------

العملية المراجع عليها: --

طلبات الاجراءات التصحيحية:

رقم الطلب:	موضوع الطلب:
١- --	--
٢- --	--
٣- --	--
٤- --	--
٥- --	--

ملاحظات عامة: --

المتابعة:

التوقيع

كبير المراجعين / المراجع

نموذج رقم : ٨ مراجعات

شركة : -------------------

سجل حالة طلبات الاجراءات التصحيحية والمانعة

م	رقم الطلب	الجهة المرسل لها	عدم التطابق	تاريخ المراجعة	اسم المراجع	تاريخ استكمال	تاريخ الاجراءات التصحيحية	تاريخ المتابعة	ملاحظات قفل الطلب

شكرا لتفاعلكم